

**SISTEM PEMASARAN ASURANSI MITRA IQRA’
PADA ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA
SYARI'AH KANTOR CABANG
PEKANBARU**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Pada Program DIII Perbankan Syariah Guna
Memperoleh Gelar A.Md**



**DISUSUN OLEH :
MUHAMMAD AMIN
00526001236**

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2009**

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Sistem pelaksanaan Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru dan bagaimana menurut perspektif Hukum Islam.

Penelitian ini berlokasi pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 180C Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelaksanaan pemasaran Asuransi Mitra Iqra' dan bagaimana menurut perspektif hukum islam.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah wawancara, studi dokumen, penelitian melalui pustaka dan angket. Dalam metode penulisan penelitian ini digunakan metode induktif dan metode deskriptif terhadap data primer dan sekunder.

Adapun sistem pelaksanaan Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah adalah menerapkan strategi atau langkah-langkah dalam memasarkan produknya antara lain :

1. Prospecting (Mencari calon pembeli)
2. Approach (Pendekatan)
3. Sales Presentation (Penyajian Penjualan)
4. Closing (Penutupan)
5. After Sales Service (Pelayanan Purna Jual).

Dalam pandangan hukum Islam sistem pemasaran asuransi mitra iqra' diperbolehkan akan tetapi masih ada point tertentu yang masih kurang atau belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan syariat Islam, sebagaimana tertera pada angket yang disebarkan masih ada kekurangan dalam pelayanan dan tidak transparansi dalam menjelaskan atau meyakinkan pemegang polis. Rasulullah pernah bersabda, "*Saidu-qaum khadi-muhum*", pemimpin itu adalah pelayan bagi rakyatnya. Pemimpin dalam perusahaan adalah pelayan bagi karyawannya. Semangat ini perlu kita bawa ke dalam dunia bisnis. Servis merupakan faktor paling penting dalam suatu bisnis. Apa pun yang menjadi inisi bisnis kita, *stakeholders* haruslah senantiasa menyadari bahwa bisnisnya adalah bisnis servis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan dan Batasan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Metode Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM ASURANSI Jiwa	
 BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA SYARI'AH	
 KANTOR CABANG PEKANBARU	
A. Sejarah Berdiri	10
B. Visi dan Misi	13
C. Struktur Organisasi	13
D. Produk yang Ditawarkan.....	16
BAB III TINJAUAN TENTANG ASURANSI	
A. Pengertian Pemasaran dan Asuransi.....	18
B. Dasar Hukum Asuransi.....	21
C. Tujuan dan Manfaat Asuransi.....	21
D. Hukum Asuransi	22
E. Prinsip Operasional Asuransi Syari'ah.....	25
BAB IV SISTEM PEMASARAN ASURANSI MITRA	
 IQRA' PADA ASURANSI Jiwa BERSAMA (AJB)	

BUMIPUTERA SYARIAH KANTOR CABANG PEKANBARU

A. Motivasi Pemegang Polis Bergabung Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru.....	29
B. Tanggapan Pemegang Polis terhadap Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.....	31
C. Pandangan Hukum Islam Terhadap Sistem Pemasaran Mitra Iqra' Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru.....	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	40

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa produsen dan para penjual berpikir keras agar tetap eksis di dunianya. Perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi, baik teknologi mesin dan alat-alat berat, terlebih lagi teknologi telekomunikasi. Perkembangan teknologi mesin dari manual sampai ke serba otomatis telah mampu merubah mutu produk, mulai dari kemasan sampai kepada isinya yang semakin menarik dan kompetitif.

Begitu pula dengan perkembangan dan perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi yang berkembang dalam hitungan detik. Dunia yang begitu luas dan terkotak-kotak dalam beberapa bagian dan menjadi menyatu seolah tanpa batas menebus belahan dunia lainnya. Kejadian di dunia lain secepat itu dapat diketahui bagian dunia lainnya yang juga dalam waktu hitungan detik.¹

Akibat perubahan teknologi yang begitu cepat, berimbas juga kepada perubahan perilaku masyarakat. Informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat sekalipun di pelosok desa yang terpencil. Imbas yang paling nyata adalah masyarakat begitu cepat pandai dalam

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2006), Cet ke-1, hlm. 1.

memilih produk yang disukai dengan membanding-banding antara produk yang sejenis, tentu saja dalam arti yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Cepatnya informasi yang masuk akibat majunya teknologi sektor informasi seperti televisi, radio, koran atau majalah telah menjadikan masyarakat semakin cerdas dan masyarakat sudah semakin sulit untuk dibohongi. Dampak lain bagi produsen adalah ketatnya persaingan antar produsen untuk memanfaatkan kemajuan teknologi ini. Produsen berusaha dengan sekuat tenaga untuk merebut konsumen pesaingnya. Siapa cepat siapa dapat atau konsumen harus dikejar dan direbut bukan ditunggu, demikian istilah berbagai produsen yang ikut meramaikan dunia persaingan. Oleh karena itu, kemajuan teknologi ini dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk merebut hati konsumen agar membeli dan mengonsumsi produknya hanya melalui pemahaman pemasaran secara utuh dengan menjalankan strategi pemasaran yang tepat.²

Dalam Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syri'ah ini memiliki 2 program yaitu Asuransi Perorangan (ASPER), dan Asuransi Kumpulan (ASKUM). Pada Asuransi Perorangan (ASPER) ada 3 produk yang dikembangkan yaitu Mitra Iqra' (Asuransi Pendidikan), Mitra Maburr / tabungan haji / dana hari tua / pensiun dan Mitra Sakinah.

² *Ibid.*

Mitra Iqra' atau Asuransi Pendidikan adalah program Asuransi yang digunakan bagi seseorang yang bermaksud menyiapkan dana untuk masa depan pendidikan anaknya sampai mereka sarjana.³

Pemasaran merupakan suatu hal yang sangat penting dewasa ini, karena dengan melakukan penawaran ini akan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan penelitian serta selalu memberi citra bahwa produk yang dirasakan lebih mempunyai nilai bagi konsumen tersebut.

Dalam memasarkan produknya, seorang pemasar harus bisa membaca situasi pasar sekarang dan di masa yang akan datang. Artinya, pemasar harus cepat tanggap apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, kemudian kapan dan di mana dibutuhkannya. Dalam hal ini produsen harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat waktu. Di samping itu, seorang pemasar harus mampu mengomunikasikan keberadaan dan kelebihan produk dibandingkan dengan produk lainnya dari pesaing. Produsen juga harus pandai menarik minat dan merayu konsumen untuk terus membeli dan mengonsumsi produk yang ditawarkan melalui berbagai strategi.⁴

Adapun strategi atau langkah-langkah dalam memasarkan produknya dalam hal ini dikhususkan pada asuransi mitra iqra antara lain :

1. Prospecting (Mencari calon pembeli)

³ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan dan Lembaga-lembaga Terkait* (Jakarta : Raja Grafindo,2004), Cet ke-1, hal.192.

⁴ *Ibid*, hlm. 2.

2. Aproach (Pendekatan)
3. Sales Presentation (Penyajian Penjualan)
4. Closing (Penutupan)
5. After Sales Service (Pelayanan Purna Jual).

Bertitik tolak dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkan dalam bentuk Laporan Akhir dengan mengangkat judul **“SISTEM PEMASARAN ASURANSI MITRA IQRA’ PADA ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA SYARI’AH KANTOR CABANG PEKANBARU PERSPEKTIF HUKUM ISLAM”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Adapun masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Sistem pelaksanaan Pemasaran Asuransi Mitra Iqra’ pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari’ah ?
2. Bagaimana Pandangan Hukum Islam terhadap sistem pelaksanaan pemasaran Asuransi Mitra Iqra’ pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari’ah?

Berdasarkan latar belakang terdahulu dalam sistem pelaksanaan pemasaran asuransi mitra iqra antara lain Prospecting (Mencari calon pembeli), Aproach (Pendekatan), Sales Presentation (Penyajian Penjualan), Closing (Penutupan), After Sales Service (Pelayanan Purna Jual)⁵. Oleh karena luasnya cakupan bahasan dalam

⁵ Diklat Angen Asransi Syari’ah, Pekanbaru, 2006.

penelitian ini maka penulis membatasi penelitian ini pada penyajian penjualan (sales presentation) oleh Suvervisor dan Agen Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Syariah.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelaksanaan pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah.
2. Untuk mengetahui bagaimana Pandangan Hukum Islam terhadap Sistem Pelaksanaan Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah.

Kegunaan Penelitian

1. Untuk menambah wawasan tentang perasuransian dalam bentuk Syariah
2. Menambah pengetahuan sebagai bahan rujukan dalam menambah khazanah kepustakaan.
3. Sebagai informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.
4. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program D3 Perbankan Syari'ah di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau Pekanbaru.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Kantor Cabang Pekanbaru Jln. Jend. Sudirman No.180 C Pekanbaru.

Penulis mengambil penelitian di lokasi ini karena pada lokasi inilah penulis menemukan permasalahan dan karena keterbatasan dana serta tidak jauh dari tempat tinggal penulis.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah pihak pimpinan cabang dan staff, Supervisor, Finansial Advisor serta Pemegang polis Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru.

Obyek penelitian adalah sistem pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan cabang dan staff Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah yang berjumlah 5 orang, supervisor 5 orang dan Finansial Advisor 5 orang serta 20 orang Pemegang Polis. Dikarenakan populasinya banyak maka penulis mengambil 10 orang sebagai sampel yang diambil secara acak.

4. Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan maka sumber data yang digunakan adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Pimpinan Cabang dan Staff, Supervisor, Finansial Advisor, serta Pemegang Polis Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah cabang Pekanbaru.
- b. Data sekunder, yaitu data-data yang diperoleh dari buku-buku yang dengan pembahasan penelitian ini.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan, maka penulis memakai beberapa metode, yaitu :

- a. Observasi

Yaitu suatu metode pengumpulan data melalui proses pengamatan langsung terhadap gejala atau fenomena yang terjadi dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti.

- b. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara berdialog dan tanya jawab secara langsung dengan narasumber dan responding untuk melengkapi data yang digunakan untuk penelitian.

c. Angket

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kusioner secara langsung dalam bentuk pertanyaan.

d. Kepustakaan

Untuk melengkapi laporan penelitian kelompok ini, maka penulis mengambil melalui buku panduan yang ada dipustaka dan dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan apa yang diteliti oleh penulis.

6. Analisa Data

Dalam metode analisa data digunakan metode penelitian ini adalah metode yang bersifat Deskriptif. Analisa yang dipakai adalah analisa Deskriptif Kualitatif, setelah data terkumpul kemudian dilakukan penganalisaan secara kualitatif lalu digambarkan melalui kata-kata.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih jelas dan mudah dipahami hasil penelitian ini, penulis memaparkan sistematika penulisan, yaitu :

Bab Kesatu Berupa Pendahuluan, yang berisikan :

Latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab Kedua Berupa Gambaran Umum Asuransi Jiwa Bersama (AJB)

Bumiputera Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru, yang berisikan :

Sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk-produk yang ditawarkan.

Bab Ketiga Berupa Tinjauan Tentang Asuransi, yang berisikan :

Pengertian pemasaran dan asuransi, dasar hukum asuransi, tujuan dan manfaat asuransi, hukum asuransi dan prinsip operasional asuransi syariah.

Bab Keempat Berupa Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' Pada Asuransi

Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Kantor Cabang Pekanbaru, yang berisikan :

Motivasi Pemegang Polis Bergabung Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru. Tanggapan Pemegang Polis terhadap Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. Pandangan Hukum Islam Terhadap Sistem Pemasaran Mitra Iqra' Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru

Bab Kelima Berupa Kesimpulan Dan Saran, yang berisikan :

Kesimpulan dan saran.

Daftar Pustaka

BAB II

GAMBARAN ASURANSI JIWA BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA SYARI'AH KANTOR CABANG PEKANBARU

A. Sejarah Berdiri

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 atau lebih dikenal dengan AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan Asuransi jiwa nasional milik bangsa Indonesia yang pertama dan tertua. Ini didirikan di Magelang Jawa Tengah pada tanggal 12 Februari 1912 yang dirintis oleh seorang guru sederhana yang bernama M.Ng.Dwidjosewojo, sekretaris Persatuan Guru Hindia Belanda (PGHB) sekaligus sekretaris pengurus besar Budi Utomo.¹

Gagasan pendirian perusahaan asuransi jiwa ini, terdorong oleh keprihatinan mendalam terhadap nasib para guru bumiputera (pribumi). Dalam pendirian tersebut M.Ng.Dwidjosewojo dibantu oleh dua orang guru lainnya yaitu MKH.Suebroto dan M.Adimidjojo.²

Tidak seperti perusahaan berbentuk perseroan terbatas (PT) yang kepemilikannya hanya oleh pemodal tertentu, sejak awal pendiriannya Bumiputera sudah menganut sistem kepemilikan dan kekuasaan yang unik, yakni berbentuk badan usaha "Mutual" atau "Usaha Bersama".

¹ Dokumen Bumiputera Asuransi Jiwa Syari'ah.

² *Ibid.*

Semua pemegang polis adalah pemilik perusahaan yang mempercayakan wakil-wakil mereka di Badan Perwakilan Anggota (BPA) untuk mengawasi jalannya perusahaan.

Perjalanan Bumiputera kini mencapai 96 tahun. Perjalanan panjang itu tentu saja tidak terlepas dari pasang surut. Masa perang dan revolusi mengakibatkan suramnya perekonomian dan inflasi yang merajalela, petugas turut serta mengambil bagian dalam mempertahankan kemerdekaan.

Terbentuknya Divisi Syariah, unit bisnis Syariah Bumiputera secara resmi terbentuknya sejak dikeluarkannya surat keputusan Menteri Keuangan No.Kep.268/KM.6/2002 tanggal 7 November 2002 dalam bentuk cabang usaha Asuransi Jiwa Syariah, dan Dewan Syariah Nasional No.21/DSN-MUI/X/2001 tanggal 7 Oktober 2001. Dalam rangka menjaga kemurnian pelaksanaan prinsip-prinsip Syariah berdasarkan keputusan Direksi No.SK.14/DIR/2002, tanggal 11 November 2002 dibentuk divisi asuransi syariah dan kantor cabang Asuransi Syariah.³

Pada bulan Februari 2003 cabang usaha ini mulai beroperasi dengan mengelola Asuransi Kumpulan (Askum) perjalanan ibadah haji 2003, sedangkan pemasaran produk Asuransi perorangan (Asper) dimulai pada pertengahan bulan April 2003.

³ *Ibid.*

Pengelola keuangan dan investasi mengikuti keputusan Menteri keuangan RI No.424/KMK.06/2003 tentang "kesehatan keuangan perusahaan Asuransi dan perusahaan Reasuransi" tanggal 30 September 2003.⁴

Pembentukan kantor wilayah dan kantor cabang Asuransi Jiwa Syariah se-Sumatera Vide surat keputusan direksi No.SK.B/DIR/PMS/2006 tanggal 1 November 2006 dan diresmikan oleh Direktur utama pada tanggal 16 November 2006. Dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Syariah Pekanbaru didirikan tepat bulan April 2006 dan berselang waktu lebih kurang 1 tahun, maka pada tanggal 12 April 2007 diresmikan AJB Bumiputera Syariah ini.⁵

Adapun Visi Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera ini adalah ingin menjadi Asuransinya bangsa Indonesia.

Kemudian Misinya adalah menjadikan Bumiputera senantiasa berada dibenak dan dihati masyarakat Indonesia, dengan:

1. Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia.
2. Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong.
3. Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera.

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

4. Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial.⁶

B. Visi dan Misi

Visi

Bumiputera ingin menjadi asuransinya bangsa Indonesia

Misi

Menjadikan Bumiputera senantiasa berada dibenak dan dihati masyarakat Indonesia, dengan :

1. Memelihara keberadaan Bumiputera sebagai perusahaan perjuangan bangsa Indonesia
2. Mengembangkan korporasi dan koperasi yang menerapkan prinsip dasar gotong royong
3. Menciptakan berbagai produk dan layanan yang memberikan manfaat optimal bagi komunitas Bumiputera
4. Mewujudkan perusahaan yang berhasil secara ekonomi dan sosial

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini sangat penting bagi suatu perusahaan, karena didalam stuktur organisasi ini akan tampak pembagian job dan tanggung jawab yang jelas dan dapat mempermudah dalam mengarahkan, mengawasi setiap staff atau karyawan

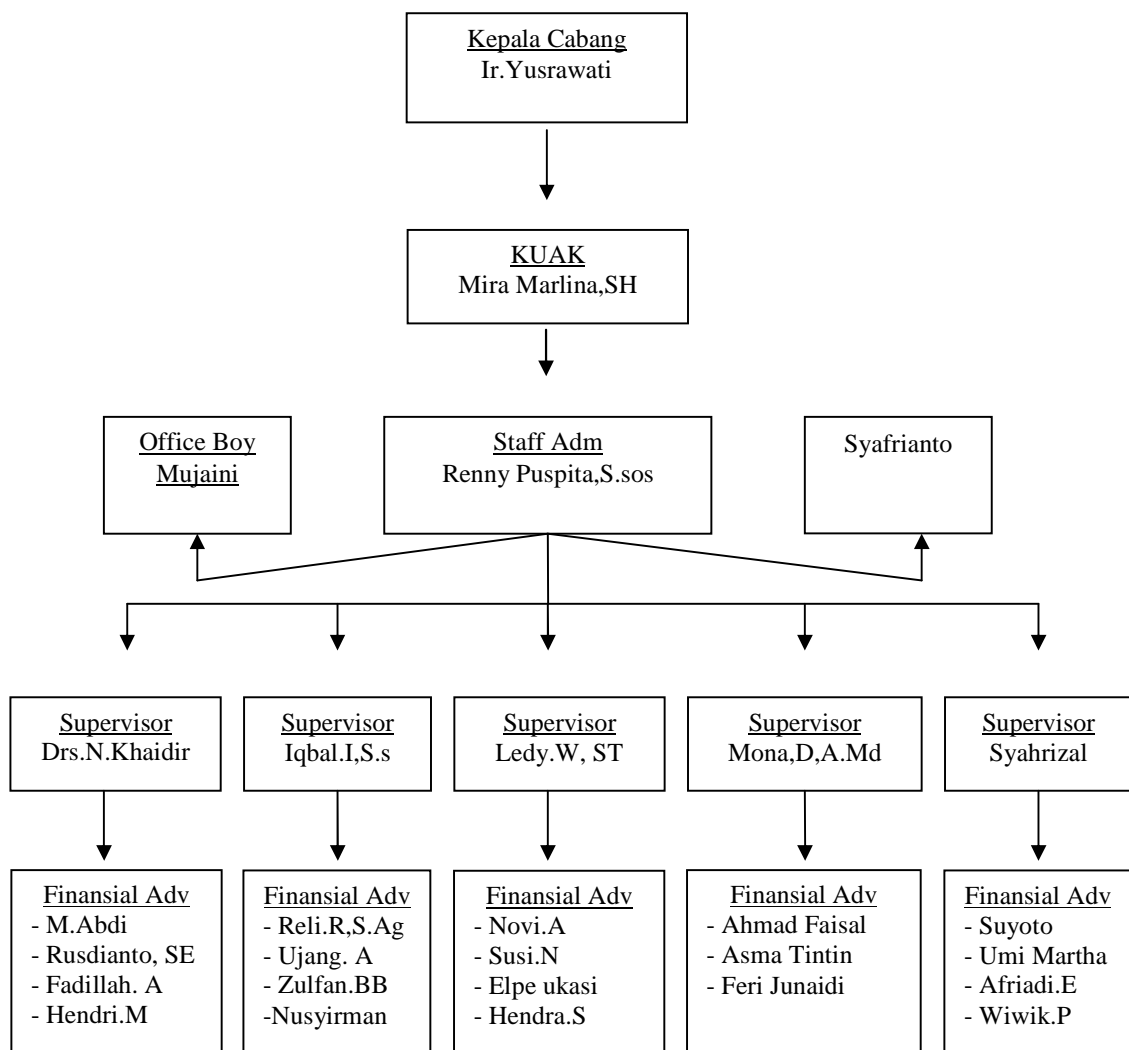
⁶ *Ibid.*

perusahaan yang bersangkutan seperti Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 KCS Pekanbaru ini.

Adapun tujuan adanya struktur organisasi ini adalah untuk menghindari terjadinya kesimpang siuran dan juga bermaksud agar wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan dapat terselesaikan dengan memuaskan (baik).

Kemudian untuk lebih jelasnya dapat kita lihat struktur organisasi berikut ini :

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 KCS Pekanbaru



Sumber : Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.

Adapun profil kerja Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera KCS Pekanbaru sebagai berikut :

1. Kepala Cabang : - Recek Produksi
 - Meneliti dan mengesahkan kebenaran pengisian
 - Menandatangani SP
2. KUAK : - Melakukan validasi data SP
 - Melaksanakan pencetakan polis
 - Melakukan distribusi polis ke kantor Operasional
3. Staff ADM : - Meneliti dan verifikasi SP dan kelengkapannya
 - Mengentry data SP yang telah di verifikasi
 - Mengirim data SP ke kantor
 - SP medical dan kelengkapannya ke kantor pusat Departemen pertanggung
4. Supervisor : - Memeriksa kebenaran pengisian SP dan kelengkapannya
 - Recek produksi
5. Finansial Adv : - Mengambil premi lanjutan ke alamat Nasabah (Pemegang Polis).⁷

⁷ *Ibid.*

D. Produk-produk Yang Ditawarkan

1. Asuransi Perorangan (Asper)

a. Mitra Iqra' (Pendidikan)

Program yang dipergunakan bagi seseorang yang bermaksud menyiapkan dana untuk masa depan pendidikan putra putrinya sampai Sarjana.

b. Mitra Maburr (tabungan / dana haji)

Suatu bentuk perlindungan untuk perorangan yang menginginkan dan merencanakan pengumpulan dana untuk menjalankan ibadah haji.

c. Mitra Sakinah

Mitra sakinah merupakan gabungan antara unsur tabungan, perlindungan asuransi dan investasi. Dengan masa pembayaran premi 3 tahun lebih pendek dibandingkan dengan masa asuransinya. Mitra sakinah siap membantu mewujudkan cita-cita keluarga untuk menjadi keluarga sakinah (shaleh, sejahtera, aman, bahagia dan tenteram).⁸

2. Asuransi Kumpulan

a. Ta'awun Berjangka

Adalah program yang dipergunakan bagi keluarga atau perusahaan / lembaga yang bermaksud menyiapkan dana untuk ahli waris karyawan / anggota apabila terjadi musibah kematian.

⁸ *Ibid.*

b. Ta'awun Pembiayaan (Kredit)

Adalah program yang dipergunakan sebagai jaminan pelunasan sisa utang bagi seseorang yang mempunyai pinjaman apabila suatu saat terjadi musibah kematian.⁹

⁹ *Ibid.*

BAB III

TINJAUAN TENTANG PEMASARAN DAN ASURANSI

A. Pengertian Pemasaran dan Asuransi

Pasar yaitu tempat berkumpul sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama untuk menawarkan kepada orang lain (pembeli) terhadap suatu produk.¹

Pemasaran merupakan suatu hal yang sangat penting dewasa ini, karena dengan melakukan penawaran ini akan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan penelitian serta selalu memberi citra bahwa produk yang dirasakan lebih mempunyai nilai bagi konsumen tersebut.

Pemasaran menurut Kottler yang berjudul *Principle of Marketing* adalah suatu proses sosial dan melalui proses itu individu-individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan pertukaran jasa dan nilai dengan individu atau kelompok lain.²

Pemasaran jasa adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memperlancar arus jasa dari dan ke konsumen paling efisien dengan maksud untuk menciptakan permintaan yang efektif.³

¹ Eni Setiati, *Memenangkan Pasar dengan Produk Unggulan*, (Yogyakarta : ANDI Yogyakarta, 2005). Cet. ke-1, Ed 1, hal.2

² Philip, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 1995), Jilid 1. Cet ke-1 hal. 318

³ H. Munir, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta : Liberty, 1997), Cet. ke-1, hal.3

Dalam bahasa Belanda kata asuransi disebut *Assurantie* yang terdiri dari kata "*Assuradeur*" yang berarti penanggung dan "*Geassureerde*" yang berarti tertanggung. Kemudian dalam bahasa Perancis disebut "*Assurance*" yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi sedangkan dalam bahasa latin disebut "*Assecurare*" yang berarti meyakinkan orang. Selanjutnya bahasa Inggris kata asuransi disebut "*Insurance*" yang berarti menanggung sesuatu yang mungkin atau tidak mungkin terjadi dan "*Assunrance*" yang berarti menanggung sesuatu yang pasti terjadi.⁴

Di Indonesia pengertian asuransi menurut undang-undang no 1 tahun 1992 tentang usaha asuransi adalah

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum pada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.⁵

Pengertian Asuransi menurut kitab Undang-undang hukum dagang pasal 246 yaitu : "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2002) Cet ke-1 hal. 276

⁵ *Ibid.*,

premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa tak tertentu”.⁶

Dalam bahasa Arab, Asuransi dikenal dengan istilah At-Ta'min, penanggung disebut Mu'ammin, tertanggung disebut Mu'aman Lahu atau Musta'min. At-Ta'min diambil dari amana yang artinya memberi perlindungan, ketenangan, rasa aman, dan bebas dari rasa takut. Seperti yang disebut dalam QS Quraisy (106) ayat 4 yang artinya :

”Dialah Allah yang mengamankan mereka dari ketakutan”.⁷

At-Ta'min adalah seseorang membayar/menyerahkan uang cicilan agar ia dan ahli warisnya mendapatkan sejumlah uang sebagaimana yang telah disepakati untuk mendapatkan ganti terhadap hartanya yang hilang.

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), Asuransi Syariah adalah Usaha saling melindungi dan tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk Aset atau Tabarru yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi resiko tertentu melalui akad yang sesuai dengan Syariah.⁸

⁶ *Ibid.*

⁷Wirdyaningsih Dkk, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, (Jakarta : Kencana, 2005), Cet ke-2 hal.177.

⁸ Amrin Abdullah, *Asuransi Syariah*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2006), Cet ke-1 hlm. 10

B. Dasar Hukum Asuransi

Sesuai dengan Firman Allah dalam surat al-maidah (5) Ayat: 2

..... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya : “... dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran
“⁹

Asuransi di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No.1 tahun 1992 dan kitab Undang-undang hukum dagang pasal 246.

C. Tujuan dan Manfaat Asuransi

Tujuan Asuransi adalah untuk mengadakan persiapan dalam menghadapi kemungkinan kesulitan yang dihadapi oleh manusia dalam kehidupan. Bahaya kerugian itulah yang mendorong manusia berupaya dengan bersungguh-sungguh untuk melindungi diri dari kepentingan mereka.

Program Asuransi pada umumnya dapat menyajikan pelayanan berupa :

- a. Menghilangkan rasa kekhawatiran karena resiko yang timbul oleh peserta yang tak terduga.
- b. Menyediakan dana (pinjaman polis) karena adanya kebutuhan dana yang bersifat darurat.
- c. Sarana menabung dalam jangka panjang yang sistematis dan terjamin.

⁹ Depag RI, *al-qur'an dan Terjemahan* (Bandung : CV Jumanatul ali-art, 2004) Cet Ke-1 Hal.107

- d. Menyediakan kebutuhan dana dan investasi yang terencana untuk kemudian hari.¹⁰

Adapun manfaat Asuransi adalah :

- a. Untuk menyediakan tempat menyimpan dan menabung bagi peserta secara teratur dan aman.
- b. Untuk persiapan masa depan ahli waris peserta.
- c. Untuk persiapan bagi peserta jika sewaktu-waktu mendapatkan musibah.
- d. Jika dalam masa tertanggung peserta masih hidup dia akan menerima kembali atas simpanannya.¹¹

D. Hukum Asuransi

Pandangan Pertama, menyatakan bahwa asuransi hukumnya haram dari segala macam bentuk dan operasinya. Pendapat ini didukung oleh beberapa ulama antara lain Yusuf Al-Qardhawi, Sayid Sabiq, Abdullah Al-Qalqili, dan Muhammad Bakhit Al-Muthi.

Alasan para ulama mengatakan Asuransi diharamkan, karena :

- 1. Asuransi mengandung unsur perjudian yang dilarang didalam Islam.
- 2. Asuransi mengandung unsur ketidak pastian
- 3. Asuransi mengandung unsur riba yang dilarang dalam Islam.

¹⁰ Dokumen Asuransi Bumiputera Syari'ah.

¹¹ *Ibid.*

Pandangan Kedua, Didukung oleh beberapa ulama antara lain Abdul Wahab Khallaf, Muhammad Yusuf Musa, Abdurrahman Isa. Mereka berpendapat bahwa asuransi hukumnya halal atau diperbolehkan dalam Islam.

Alasan para ulama mengatakan Asuransi diperbolehkan :

- a. Tidak ada ketetapan nas , al-qur'an maupun al-hadist yang melarang Asuransi.
- b. Asuransi termasuk kategori koperasi (*Syirkah Ta'awuniyah*) yang diperbolehkan dalam Islam.
- c. Terdapat kesepakatan kerelaan dari keuntungan kedua belah pihak baik penanggung maupun tertanggung.

Pandangan ketiga, Didukung oleh Muhammad Abu Zahrah. Ia berpendapat bahwa Asuransi yang diperbolehkan adalah Asuransi yang bersifat komersial. Alasan beliau mengatakan diperbolehkan karena jenis Asuransi sosial tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang dalam Islam.

Pandangan keempat, Kelompok ulama yang berpendapat bahwa hukum Asuransi termasuk Subhat, karena tidak ada Dali-dalil syar'i yang secara jelas mengharamkan / menghalalkan Asuransi. Oleh karena itu, kita harus berhati-hati didalam berhubungan dengan Asuransi.¹²

Secara operasional, asuransi yang sesuai dengan Syariah memiliki sistem yang mengandung hal-hal sebagai berikut :

¹² *Ibid.*

1. Mempunyai akad takafuli (tolong menolong) untuk memberikan santunan atau perlindungan atas musibah yang akan datang
2. Dana yang terkumpul menjadi amanah pengelola dana. Dana tersebut diinvestasikan sesuai dengan instrumen Syariah seperti mudarabah, wakalah, wadi'ah dan murabahah.
3. Premi memiliki unsur tabaru' atau mortalita (harapan hidup)
4. Pembebanan biaya operasional ditanggung pemegang polis, terbatas pada kisaran 30 % dari premi sehingga pembentukan pada nilai tunai cepat terbentuk pada tahun pertama yang memiliki nilai 70 % dari premi.
5. Dari rekening tabaru' (dana kebajikan seluruh peserta) sejak awal sudah dikhlaskan oleh peserta untuk keperluan tolong menolong bila terjadi musibah.
6. Mekanisme pertanggungan pada asuransi Syariah adalah *sharing of risk*. Apabila terjadi musibah semua peserta ikut (saling) menanggung dan membantu
7. Keuntungan (profit) dibagi antara perusahaan dengan peserta sesuai prinsip bagi hasil (mudarabah), atau dalam akad tabarru' dapat berbentuk hadiah kepada peserta dan ujah (*fee*) kepada pengelola.
8. Mempunyai misi akidah, sosial serta mengangkat perekonomian umat Islam atau misi *iqtisadi*.¹³

¹³ www.internet.com. 10 mei 2009.

Dari keempat pandangan ulama diatas, terdapat perbedaan pendapat. Ada yang mengatakan halal dan ada yang mengatakan haram serta subhat.

E. Prinsip Operasional Asuransi Syari'ah

Adapun prinsip operasional asuransi syari'ah antara lain :

1. Unsur Ketidak Pastian (Gharar)

Secara Konvensional, Nasabah mengetahui secara pasti besarnya jumlah pertanggungan, tetapi tidak mengetahui jumlah pertanggungsannya dan jumlah premi yang akan dibayarkan. Karena dalam Asuransi Konvensional, perjanjian Asuransi jiwa termasuk akad Tabadduli / pertukaran yaitu pertukaran premi dengan uang pertanggungan.¹⁴

Prinsip operasional asuransi secara syari'ah menurut Mazhab Syafi'i adalah apa-apa yang akibatnya tersembunyi dalam pandangan kita dan akibat paling kita takuti. Apabila tidak lengkap rukun dari akad akan terjadi Gharar. Oleh karena itu ulama berpendapat bahwa akad jual beli / akad pertukaran harta benda. Dalam hal ini adalah cacat secara hukum.

Dalam Asuransi Syariah mengganti akad tadi dengan niat Tabarru. Yaitu suatu niat tolong-menolong pada sesama peserta apabila ada yang ditakdirkan mendapat musibah.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2003), Cet Ke-1, hal.117.

2. Unsur Gambling (Maisir)

Secara konvensional, pihak yang satu mengalami keuntungan, sedangkan pihak yang lain mengalami kerugian. Dalam mekanisme Asuransi Konvensional, maisyir sebagai akibat dari status pemilikan dana dan Gharar.

Secara Syariah, Islam menghindari adanya ketidak jelasan informasi dalam melakukan transaksi. Maisyir pada hakikatnya muncul karena tidak diketahuninya informasi oleh peserta tentang berbagai hal yang berhubungan dengan produk yang akan dikonsumsi.¹⁶

3. Unsur Riba

Secara konvensional, terdapat usaha dan investasi dengan meminjamkan dananya atas dasar bunga, terutama pada Bank. Dengan demikian Asuransi konvensional selalu melibatkan diri dalam riba. Demikian juga dengan perhitungan kepada peserta dilakukan dengan menghitung keuntungan kedepan.¹⁷

Secara Syariah, tidak terdapat usaha dan investasi dengan penerapan sistem bunga karena dalam islam riba hukumnya haram. Sebagaimana telah dijelaskan dalam al-quran surat al-baqarah (2) ayat :

artinya : "Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba".

Dalam pertanggungan Asuransi terdapat berbagai jenis resiko yang dihadapi, besar kecilnya suatu resiko merupakan salah satu pertimbangan besarnya premi Asuransi yang harus dibayar.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

Dalam prakteknya resiko-resiko yang timbul dari setiap pemberi usaha pertanggungan Asuransi sebagai berikut :

1. Resiko Murni

Bahwa ada ketidakpastian terjadinya sesuatu kerugian atau hanya ada peluang merugi dan bukan suatu peluang keuntungan. Contoh : kebakaran,dll

2. Resiko Spekulatif

Bahwa resiko dengan terjadinya dua kemungkinan, yaitu peluang untuk mengalami kerugian keuangan atau memperoleh keuntungan.

3. Resiko Individu

- a. Resiko Pribadi adalah kemampuan seseorang untuk memperoleh keuntungan akibat sesuatu hal seperti sakit, kehilangan pekerjaan atau meninggal.
- b. Resiko Harta adalah resiko kehilangan harta, apakah dicuri, hilang, rusak yang menyebabkan kerugian keuangan.
- c. Resiko Tanggung Gugat adalah resiko yang disebabkan apabila kita menanggung kerugian seseorang dan kita harus membayarnya.¹⁸

¹⁸ *Ibid*, hal. 283.

BAB IV

**SISTEM PEMASARAN ASURANSI MITRA IQRA' PADA ASURANSI JIWA
BERSAMA (AJB) BUMIPUTERA SYARIAH KANTOR CABANG
PEKANBARU MENURUT PANDANGAN HUKUM ISLAM**

Sistem pemasaran asuransi mitra iqra' pada asuransi jiwa bersama (AJB) bumiputera syariah kantor cabang pekanbaru menurut pandangan hukum Islam dengan menggunakan metode angket yang disebarakan kepada 20 orang pemegang polis.

Data yang telah terkumpul melalui angket akan disajikan dalam bentuk tabel. Untuk mempermudah pemahaman terhadap tabel, maka penulis menggunakan symbol "F" untuk frekuensi dan "P" untuk persentase.

A. Motivasi Pemegang Polis Bergabung Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru

Tabel 1

**Latar Belakang Bergabung Pada Asuransi Mitra Iqra' Bumi Putera
Syari'ah**

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Keinginan sendiri	20	80%
B	Ikut teman	5	20%
C	Tidak tahu	0	0%
	JUMLAH	25	100 %

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data tentang latar belakang pemegang polis bergabung pada asuransi mitra iqra' bumiputera syariah selama ini. Dari 25 responden ternyata 20 orang atau 80% karena keinginan sendiri, kemudian 5 orang atau 20% karena ikut teman dan 0% karena tidak tahu.

Dengan demikian dapat diketahui jawaban yang terbanyak adalah karena keinginan sendiri yakni 20 orang atau 80%.

Dari tabel di atas responden banyak memilih bergabung pada asuransi jiwa bersama bumiputera syariah karena keinginan sendiri adalah 20 orang atau 80% dan apa yang memotivasi responden bergabung pada asuransi jiwa bersama bumiputera syariah untuk mengetahui secara pasti dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Motivasi Responden Bergabung Pada Asuransi Jiwa Bersama
Bumiputera Syari'ah khususnya Mitra Iqra'

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Untuk menegakkan syariat islam	15	60%
B	Sistem AJB Bumiputera syariah lebih menguntungkan dari asuransi lain	5	20%
C	Sistemnya mudah dipahami	5	20%
	JUMLAH	25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh data tentang motivasi responden bergabung pada asuransi jiwa bersama bumiputera syariah yang menjawab alternatif jawaban untuk menegakkan syariat islam sebanyak 15 orang atau 60%, yang menjawab sistem AJB Bumiputera syariah lebih menguntungkan dari asuransi lain sebanyak 5 orang atau 20% dan menjawab sistemnya lebih mudah dipahami sebanyak 5 orang atau 20%.

Dengan demikian dapat diketahui jawaban terbanyak adalah untuk menegakkan syariat islam yakni 15 orang atau 60%.

Tabel 3
Tujuan Responden Bergabung Pada Asuransi Mitra Iqra' Bumiputera
Syari'ah

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Biaya pendidikan membubung tinggi	18	72%
B	Tingkat keuntungan yang diperoleh lebih besar dari asuransi lain	2	8%
C	Orang tua ingin anaknya mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi apabila ia tiada	5	20%
	Jumlah	25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan responden bergabung pada asuransi mitra iqra' bumiputera syariah yang menjawab Biaya pendidikan membubung tinggi sebanyak 18 orang atau 72%, alternatif jawaban Tingkat keuntungan yang diperoleh lebih besar dari asuransi lain sebanyak 2 orang atau 8% dan yang menjawab Orang tua ingin anaknya mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi apabila ia tiada sebanyak 5 orang atau 20%.

Dengan demikian dapat diketahui jawaban tujuan responden bergabung pada asuransi mitra iqra' bumiputera syariah adalah biaya pendidikan membubung tinggi yakni 18 orang atau 72%.

B. Tanggapan Pemegang Polis terhadap Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' Pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syariah Kantor Cabang Pekanbaru.

Tabel 4

Pelayanan Agen Di Dalam Memasarkan Produk Mitra Iqra

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Sangat memuaskan	2	8%
B	Memuaskan	8	32%
C	Kurang memuaskan	15	60%
	JUMLAH	25	100%

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data tentang pelayanan agen didalam memasarkan produk mitra iqra'apakah memenuhi kebutuhan yang diharapkan pemegang polis. Dari jaringan angket diperoleh jawaban yang menjawab alternatif jawaban sangat memuaskan sebanyak 2 orang atau 8%, kemudian alternatif jawaban memuaskan sebanyak 8 orang atau 32% dan alternatif jawaban kurang memuaskan sebanyak 15 orang atau 60%.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa jawaban yang terbanyak adalah kurang memuaskan yakni 15 orang atau 60%. Dan bagaimana sebaiknya yang harus dilakukan oleh pihak asuransi karena banyak responden menjawab kurang memuaskan, mereka memberikan berbagai pendapat sebagai berikut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5
Meningkatkan Pelayanan Yang Diharapkan Responden

NO	PENDAPAT RESPONDEN	F	P
1	Merangkul pemegang polis yang mengalami kendala-kendala untuk dicari solusinya	8	32%
2	Lakukan sistem jemput bola yang biasanya pemegang polis mengantar ke asuransi untuk membayar premi sekarang dibuat pihak asuransi yang datang ke rumah pemegang polis dalam pembayaran premi	11	44%
3	Memberikan cendramata kepada pemegang yang baru bergabung	2	8%
4	Tidak ada jawaban	4	16%
	JUMLAH	25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui data tentang pendapat responden tentang apa yang seharusnya dilakukan asuransi bumiputera syariah cabang pekanbaru dengan pendapat terbanyak adalah melakukan sistem jemput bola yang biasanya pemegang polis mengantar ke asuransi untuk membayar premi sekarang dibuat pihak asuransi yang datang ke rumah pemegang polis dalam pembayaran premi yakni 11 orang atau 44%.

Tabel 6
Agen Menjelaskan atau Meyakinkan Pemegang Polis Dalam Asuransi Mitra Iqra'

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Hanya menjelaskan manfaat dari asuransi mitra iqra'	14	56%
B	Menjelaskan manfaat dan perhitungan bagi hasilnya	9	36%
C	Menjelaskan keuntungan yang di dapat	2	8%
	JUMLAH	25	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui data tentang agen menjelaskan atau meyakinkan pemegang polis dalam asuransi mitra iqra'. Dari jaringan angket diperoleh jawaban yang terbanyak adalah agen hanya menjelaskan manfaat dari asuransi mitra iqra' yakni 14 orang atau 56%.

Tabel 7
Tanggapan Responden Terhadap Penjelasan Agen

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Belum jelas	15	60%
B	Jelas	5	20%
C	Ragu-ragu	5	20%
	JUMLAH	25	100%

Berdasarkan tabel di atas diketahui data tentang tanggapan responden terhadap penjelasan agen adalah yang menjawab alternatif jawaban belum jelas sebanyak 15 orang atau 60%, alternatif jawaban jelas sebanyak 5 orang atau 20% dan menjawab alternatif jawaban ragu-ragu sebanyak 5 orang atau 20%.

Dengan demikian dapat diketahui jawaban yang terbanyak adalah belum jelas terhadap penjelasan agen yakni 15 orang atau 60%. Dan bagaimana sebaiknya yang harus dilakukan karena banyak responden yang menjawab belum jelas terhadap penjelasan agen, mereka memberikan pendapat sebagai berikut. Untuk lebih jelasnya kita lihat tabel berikut ini.

Tabel 8
Agen Membawa Supervisor Didalam Memasarkan Produk Asuransi
Mitra Iqra'

No	Pendapat Responden	F	P
1	Pernah	5	20%
2	Tidak Pernah	15	60%
3	Tidak ada jawaban	5	20%
	JUMLAH	25	100%

Sumber : Data Angket 2009

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui data tentang Agen membawa Supervisor didalam memasarkan produk Asuransi Mitra Iqra' adalah responden banyak menjawab alternatif tidak pernah sebanyak 15 orang atau 60%, Kemudian menjawab pernah 5 orang atau 20%, dan tidak ada jawaban 5 orang atau 20%.

Tabel 9
Asuransi Mitra Iqra' Lebih Baik Dari Mitra Lainnya

NO	PENDAPAT RESPONDEN	F	P
1	Setuju, karena jika pemegang polis / peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi maka kepada ahli waris yang ditunjuk akan dibayarkan	14	56%
2	Tidak setuju, karena pada asuransi mitra iqra' tidak ada pertanggungungan kesehatan	7	28%
3	Tidak ada jawaban	4	16%
	Jumlah	25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui data tentang setuju asuransi mitra iqra' lebih baik pada mitra lain adalah responden banyak menjawab Setuju, karena

jika pemegang polis / peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi maka kepada ahli waris yang ditunjuk akan dibayarkan yakni sebanyak 14 orang atau 56%.

Tabel 10
Seorang Agen Menjelek-Jelekkkan Produk Asuransi Lain

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Pernah	0	0%
B	Tidak pernah	23	92%
C	Tidak ada jawaban	2	8%
		25	100

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data tentang seorang agen menjelek-jelekkkan produk asuransi lain adalah responden banyak menjawab alternatif jawaban tidak pernah sebanyak 23 orang atau 92%, kemudian tidak ada jawaban 2 orang atau 8%.

Tabel 11
Asuransi Mitra Iqra' Sudah Sesuai Dengan Syari'ah Islam

OPTION	ALTERNATIF JAWABAN	F	P
A	Belum sepenuhnya	17	78%
B	Sudah	3	12%
C	Tidak tahu	5	20%
	Jumlah	25	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui data tentang asuransi mitra iqra' sudah sesuai dengan syari'ah islam yang menjawab alternatif jawaban belum sepenuhnya sebanyak 17 orang atau 78%, kemudian yang menjawab sudah sebanyak 3 orang atau 12% dan menjawab tidak tahu 5 orang atau 20%.

Dengan demikian dari data dapat diketahui yang terbanyak adalah menjawab belum sepenuhnya sesuai dengan syariat islam yakni sebanyak 17 orang atau 78%.

Dari penelitian diatas, maka peneliti menganalisa bahwa dari 25 orang responden ternyata sebanyak 20 orang atau 80% berlatar belakang bergabung asuransi mitra karena keinginan sendiri, kemudian memotivasi bergabung pada asuransi mitra iqra sebanyak 15 orang atau 60% untuk menegakkan syariat islam dan tujuan bergabung pada asuransi mitra iqra sebanyak 18 orang atau 72% karena biaya pendidikan membubung tinggi.

Dari penelitian diatas peneliti juga menganalisa bahwa dalam pelayanan agen dalam memasarkan asuransi mitra iqra' kurang memuaskan yakni sebanyak 15 orang atau 60%, kemudian bagaimana meningkatkan pelayanan yang diharapkan, responden banyak menjawab dengan melakukan sistem jemput bola yang biasanya pemegang polis mengantar ke asuransi untuk membayar premi sekarang dibuat pihak asuransi yang datang ke rumah pemegang polis dalam pembayaran premi yakni 11 orang atau 44%. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa seorang agen dalam menjelaskan atau meyakinkan pemegang polis hanya menjelaskan manfaat asuransi mitra iqra' itu sendiri belum sepenuhnya yakni 14 orang atau 56% dan tanggapan responden terhadap penjelasan agen adalah responden banyak menjawab belum jelas yakni 15 orang atau 60% serta bagaimana meningkatkan kinerja agen responden banyak menjawab dengan mengajak seorang advisor agar pemegang polis mengerti dan jelas terhadap penjelasan agen yakni 15 orang atau 60%.

Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa tingkat kesetujuan asuransi mitra iqra' lebih baik dari mitra lain adalah responden banyak menjawab setuju, karena jika pemegang polis / peserta ditakdirkan meninggal dunia dalam masa perjanjian asuransi maka kepada ahli waris yang ditunjuk akan dibayarkan yakni 14 orang atau 56%.

Dari penelitian ini juga diketahui bahwa pihak asuransi dalam memasarkan produknya tidak pernah menjelek-jelekkan produk asuransi lain yakni 23 orang atau 92%.

Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa belum sepenuhnya sesuai dengan syariat islam yakni 17 orang atau 78%.

C. Pandangan Hukum Islam Terhadap Sistem Pemasaran Mitra Iqra' Bumiputera Syariah Cabang Pekanbaru.

Sistem yang dipakai oleh asuransi jiwa bersama (AJB) bumiputera syariah cabang pekanbaru terdapat unsur saling bertanggung jawab, tolong menolong, dan saling melindungi antara pesertanya. Sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2 :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya :

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.”¹

Jadi peneliti berkesimpulan bahwa asuransi diperbolehkan sebagaimana dikemukakan oleh Abdul Wahab Khallaf, Mustafa Ahmad Zarqa, Muhammad Yusuf Musa, dan Abdurrahman Isa.

Didalam memasarkan produk, seorang pemasar harus memiliki etika(Akhlak). Ada sembilan etika pemasar, yang akan menjadi prinsip-prinsip bagi syariah marketer dalam menjalankan fungsi-fungsi pemasaran, yaitu :

1. Memiliki Kepribadian Spiritual (Taqwa)
2. Berperilaku Baik dan Simpatik (Shidq)
3. Berlaku Adil Dalam Bisnis (Al-'Adl)
4. Bersikap Melayani dan Rendah Hati (Khidmah)
5. Menepati Janji dan Tidak Curang

¹ Depag RI, *al-qur'an dan Terjemahan* (Bandung : CV Jumanatul ali-Art, 2004) Cet Ke-1 Hal.107

6. Jujur dan Terpecaya (Al-Amanah)
7. Tidak Suka Berburuk Sangka (Su'uzh-zhann)
8. Tidak Suka Menjelek-jelekkkan (Ghibah)
9. Tidak Melakukan Sogok (Riswah).²

Dari kesembilan etika (akhlak) pemasar yang tertera diatas pihak asuransi jiwa bersama (AJB) bumiputera syariah dalam produk mitra iqra' belum sepenuhnya sesuai dengan syariat Islam yakni terdapat dalam pelayanan dan tidak transparansi dalam memasarkan produk mitra iqra'. Sebagaimana diketahui pada penyebaran angket sebanyak 25 orang diketahui bahwa 15 orang atau 60% menyatakan kurang puas dalam pelayanan produk mitra iqra' dan juga 14 orang atau 56% hanya menjelaskan manfaat asuransi mitra iqra' saja dalam meyakinkan seorang pemegang polis.

Dalam pandangan hukum Islam sistem pemasaran asuransi mitra iqra' diperbolehkan akan tetapi masih ada point tertentu yang masih kurang atau belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan syariat Islam, sebagaimana tertera pada angket yang disebarkan masih ada kekurangan dalam pelayanan dan tidak transparansi dalam menjelaskan atau meyakinkan pemegang polis.

Rasulullah pernah bersabda, "*Saidu-qaum khadi-muhum*", pemimpin itu adalah pelayan bagi rakyatnya. Pemimpin dalam perusahaan adalah pelayan bagi karyawannya. Semangat ini perlu kita bawa ke dalam dunia bisnis. Servis merupakan faktor paling penting dalam suatu bisnis. Apa pun yang menjadi inti bisnis kita, *stakeholders* haruslah senantiasa menyadari bahwa bisnisnya adalah bisnis servis.³

² Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung : PT. Mizan Pustaka, 2008), Cet. Ke-1, hal. 67

³ *Ibid.* hal. 77

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan sbb:

1. Sistem pelaksanaan Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' pada Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Syari'ah adalah menerapkan strategi atau langkah-langkah dalam memasarkan produknya antara lain :
 1. Prospecting (Mencari calon pembeli)
 2. Approach (Pendekatan)
 3. Sales Presentation (Penyajian Penjualan)
 4. Closing (Penutupan)
 5. After Sales Service (Pelayanan Purna Jual).
2. Dalam pandangan hukum Islam Sistem Pemasaran Asuransi Mitra Iqra' diperbolehkan akan tetapi masih ada point tertentu yang masih kurang atau belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan syariat Islam, sebagaimana tertera pada angket yang disebarkan masih ada kekurangan dalam pelayanan dan tidak transparansi dalam menjelaskan atau meyakinkan pemegang polis. Rasulullah pernah bersabda, "*Saidu-qaum khadi-muhum*", pemimpin itu adalah pelayan bagi rakyatnya. Pemimpin dalam perusahaan adalah pelayan bagi karyawannya. Semangat ini perlu kita bawa ke dalam dunia bisnis. Servis merupakan faktor paling penting dalam suatu bisnis. Apa pun yang menjadi

inisi bisnis kita, *stakeholders* haruslah senantiasa menyadari bahwa bisnisnya adalah bisnis servis.

B. Saran

1. Peneliti berharap supervisor dalam asuransi Mitra Iqra' harus mengetahui dan mengenal agennya. Misalnya dengan mengadakan pertemuan rutin minimal sepekan sekali.
2. Pimpinan perusahaan harus memaksimalkan kegiatan seperti seminar atau pelatihan-pelatihan dalam rangka memotivasi agen atau dalam bentuk pendalaman materi.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Amrin, *Asuransi Syariah*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006.
Cet ke-1

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*, Jakarta:
Gema Insani Perss, 2001. Cet ke-1

Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: CV Jumanatul Ali-Art, 2004.
Cet ke-1

Dokumentasi, AJB Bumiputera Syari'ah Kantor Cabang Pekanbaru.

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
1999. Cet ke-1

_____, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 1999. Cet ke-1

Siamat, Dahlan, *manajemen Lembaga Keuangan*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fekon UI,
2005. Cet ke-1

Sumitro, Warkum, *Asas-asas Perbankan dan Lembaga-lambaga Terkait*, Jakarta: Raja
Grafindo, 2004. Cet ke-1

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2006.
Cet ke-1

Wirdyaningsih Dkk, *Bank dan Asuransi Islam*, Jakarta: Kencana, 2005. Cet ke-1

Kartajaya, Hermawan dan Sula, Muhammad syakir, *Syariah Marketing*,
Bandung : PT. Mizan Pustaka, 2008. Cet ke-1